

# Serviceaftale

- Inkl. årligt lovpligt serviceeftersyn
- Vælg mellem basis og udvidet aftale
- Hotline og professionel support
- Favorable priser

Med en varmepumpe fra ENOVA A+ har du valgt en driftsikker kvalitetsløsning, der giver dig grøn varme og en fuldt optimeret varmeøkonomi i mange år frem. Med en serviceaftale får du herudover det lovpligtige eftersyn, vedligeholdelse og support, der er afpasset til dit behov.

## To varianter

Mennesker er forskellige. Derfor tilbyder vi to forskellige serviceaftaler – en basisaftale og en aftale med ekstra fordele.

### VÆLG IMELLEM BASIS OG UDVIDET SERVICEAFTALE

	BASIS	UDVIDET
Årligt serviceeftersyn	✓	✓
Telefonisk hotline	✓	✓
Udvidet telefonvagt (alle dage 06-24)	✗	✓
Frie udkald	✗	✓
Pris/år	1.690	2.190

## Sådan opretter du din serviceaftale

Har du i forvejen købt din varmepumpe hos ENOVA A kan du oprette din aftale på to måder:

1. Oprettelse samtidig med din varmepumpe-installation: Giv besked til din kontaktperson, så opretter og fakturerer vi din aftale sammen med varmepumpe-installationen.
2. Oprettelse efter din varmepumpe-installation: Overfør betalingen for det første år på din valgte aftale, og angiv i tekstfeltet "Service+dit kundenummer", så er din aftale oprettet, og vi sender dig en kvittering pr. e-mail. Beløbet indbetales til vores konto i Danske Bank med reg.nr.: 3409, kontonr.: 11455417. Dit kundenummer fremgår af din faktura.

Er du ny kunde med en fungerende varmepumpe, beder vi dig kontakte os direkte på 72 11 80 88.

## Det årlige eftersyn – juridisk og rent praktisk

Et årligt eftersyn er en god idé som almindelig vedligeholdelse. Samtidig er det også et krav, fordi varmepumper indeholder potentielt miljøskadelige kølemidler. Derfor skal "anlæg med fyldning større end 1 kg kølemiddel efterses mindst 1 gang årlig." Dette gælder for alle almindelige varmepumper, og myndighederne kan kræve dokumentation for, at eftersynet er overholdt. Du finder yderligere information herom i [Bekendtgørelse om anvendelse af trykbærende udstyr](#) på [www.arbejdstilsynet.dk](http://www.arbejdstilsynet.dk) og i [Bekendtgørelse om jordvarmeanlæg](#) på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

Når tidspunktet for det årlige eftersyn nærmer sig, bliver du automatisk kontaktet, så vi kan aftale et tidspunkt, hvor det kan passe, at vi kommer forbi. Eftersynet er berammet til en time.

## Har du spørgsmål eller brug for support?

Ring til ENOVA A+ på 72 11 80 88.



## Almindelige betingelser for Serviceaftale indgået med ENOVA A+ ApS (CVR-nr. 35858547)

### Definitioner

Ord og begreber i disse almindelige betingelser for Serviceaftale har nedenstående betydning, medmindre andet fremgår af sammenhængen.

**Serviceaftale** er Kundens aftale om varmepumpeservice med ENOVA A+ ApS.

### ENOVA A+ er:

ENOVA A+ ApS  
Ragnagade 7  
2100 København Ø  
CVR-nr. 35858547

**Kunden** er den person/virksomhed, der har indgået en gældende Serviceaftale med ENOVA A+.

**Teknikpartner** er de af ENOVA A+ godkendte underleverandører, der er berettiget til at udføre arbejde efter Serviceaftalen.

### 1. Anvendelsesområde

Aftalen gælder for luft/vand- og væske/vand-varmepumper af mærkerne Ochsner og Metro Therm og refererer til en gældende Serviceaftale.

Serviceaftalen gælder i Danmark med undtagelse af ikke-bro-faste øer.

### 2. Serviceaftalens dækning

Serviceaftalen dækker varmepumpens inde- og udedel og den tilhørende styringsautomatik.

### 3. Aftaleperiode og hovedforfaldsdato

Serviceaftalen er gældende i ét år fra hovedforfaldsdatoen, som er den dag i den måned, hvor Serviceaftalen første gang trådte i kraft og som er udgangspunkt for den løbende et-årige forlængelse.

Hovedforfaldsdatoen angiver seneste rettidige indbetaling. Ved indbetaling efter forfald, træder Serviceaftalen først i kraft 14 dage efter indbetaling.

### 4. Serviceaftaler

Serviceaftalen findes i to varianter:

- **Basis Serviceaftale** - indeholder ét lovpligtigt serviceeftersyn i aftaleperioden. Læs mere i punkt 5.
- **Udvidet Serviceaftale** - indeholder både ét lovpligtigt serviceeftersyn og udkaldsdækning i aftaleperioden. Læs mere i punkt 6.

### 5. Basis Serviceaftale

Serviceeftersynet gennemføres inden for normal arbejdstid (mandag til torsdag mellem kl. 08.00 og 16.00 samt fredag mellem kl. 08.00 og 13.00). Det nøjagtige tidspunkt fastsættes af ENOVA A+ efter nærmere aftale.

Serviceeftersynet udføres som et forebyggende vedligeholdelseseftersyn på de komponenter, der er dækket af Serviceaftalen og omfatter:

#### Jordvarmepumpe (væske/vand)

- kontrol af brinetryk
- kontrol og evt. regulering af varmepumpens klimastyring
- kontrol/rensning af snavssamler brinekreds
- afprøvning af lavtryksalarm brinekreds
- kontrol af brinens frysepunkt
- kontrol af trykekspansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret
- visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- kontrol af vandtryk varmeanlæg
- kontrol/rensning af snavssamler varmeanlæg hvis der er monteret afspærringsventiler
- rensning af fordamper

- eventuel reparation/udskiftning af komponenter tilhørende varmepumpen

#### Luft/vand varmepumpe

- visuel kontrol af kompressor/tilslutninger
- utætheder kompressor/kølemiddelrør
- rensning af fordamper, justering af korrekt flow hen over fordamper/kondensator
- kontrol af vandtryk varmeanlæg
- kontrol/rensning af snavssamler varmeanlæg hvis der er monteret afspærringsventiler
- kontrol af trykekspansionsbeholder hvis afspærringsventiler er monteret
- eventuel reparation/udskiftning af komponenter tilhørende varmepumpen

I punkt 7 fremgår de ydelser, der ikke er omfattet af Basis Serviceaftalen.

### 6. Udvidet Serviceaftale

Udvidet Serviceaftale dækker udover det, der ligger i Basis Serviceaftalen også udkaldsdækning (ved driftsstop, funktionsfejl, herunder udbedring af fejl og evt. midlertidige foranstaltninger ved omfattende fejl eller leveringsvanskeligheder af reservedele).

I punkt 7 fremgår de ydelser, der ikke er omfattet af Udvidet Serviceaftale.

Udkald i forbindelse med driftsstop eller funktionssvigt skal bestilles hos ENOVA A+ på telefon 72 11 80 88. Der kan ringes alle ugens dage i tidsrummet kl. 06.00 – 24.00. Det tilsigtes, at Kunden herefter får besøg af eller får telefonisk vejledning fra en ENOVA A+ teknikpartner inden for to timer. Reaktionsstiden kan være forlænget på helligdage mv.

### 7. Forbehold gældende for alle serviceaftaler

ENOVA A+ tager forbehold for, at den enkelte kunde kan blive afvist til at være omfattet af denne aftale – f.eks. pga. men ikke begrænset til tekniske forhold omkring Kundens anlæg og Kundens kreditværdighed.

ENOVA A+ forbeholder sig ret til at afvise tilmeldinger på varmepumper, som ikke er købt og installeret af ENOVA A+. ENOVA A+ er ikke ansvarlig for leveringsvanskeligheder af komponenter, reservedele, automatikudstyr og lign. Med mindre andet er aftalt med ENOVA A+, dækkes ydelserne, der er beskrevet i disse almindelige betingelser kun, når de udføres af ENOVA A+.

ENOVA A+ kan forlange at få udført forebyggende foranstaltninger med henblik på at begrænse skader, der kan opstå på varmepumpen som følge af konstaterede skader, fejl og mangler i centralvarmeanlæg, el-installation og bygningen i øvrigt. Herunder gælder tillige følgerne af snavs og gennemstrømningsproblemer i centralvarmeanlægget, fejlagtig dimensionering af varmeanlæg og ekspansionsystem. Servicearbejdet skal kunne udføres i henhold til gældende sikkerhedsregler, herunder stigeregulativet.

Følgende ydelser er ikke dækket af Serviceaftalen, og skal betales særskilt:

- forbrug af reservedele af enhver art (alle reservedele leveres og afregnes efter gældende dagspriser)
- udskiftning af varmepumpe
- udskiftning af varmtvandsbeholdere eller udsyring/rensning af rør eller varmespiraler i varmtvandsbeholdere
- udskiftning af sikkerhedsventil til varmtvandsbeholderen
- udskiftning brugsvandpumpe
- arbejde, der skal udføres på bygningsdele
- tømning og fyldning af kølemiddel HFC gas på kølekreds
- demontering af skabe eller hylder, hvis pladsforholdene gør servicearbejdet særligt vanskeligt, eksempelvis, hvor varmepumpen er indbygget i et skab o.l.

## Almindelige betingelser for Serviceaftale indgået med ENOVA A+ ApS (CVR-nr. 35858547)

- særlige foranstaltninger, der er nødvendige for at udføre servicearbejdet, eksempelvis brug af lift, kran, stillads eller lignende.
- kontrol eller udskiftning af anode i varmtvandsbeholder
- gentagne tilkald til defekte komponenter, der ikke ønskes udskiftet.

Følgende situationer er ikke dækket af Serviceaftalen, og skal betales særskilt:

- skader på varmepumpen, der er omfattet af en bygnings- eller fritidshusforsikring eller selvrisko under sådan forsikringskader
- fejl, der er forårsaget af manglende pasning, hærværk, frost- og vandskade samt lynnedslag (overspænding)
- tilkald ved uvilje til selv at forsøge at genstarte efter ENOVA A+'s anvisninger
- skader eller fejl på ukurante komponenter
- skader eller fejl forårsaget af uautoriserede personer
- skader eller fejl på eller forårsaget af husets el-installation
- skader eller fejl i den varmefordelende del af varmepumpen (rør, radiatorer mv.)
- skader eller fejl som følge af kombinationsdrift (f.eks. fast brændsels-, solvarmeanlæg og lign.)
- tilkald til strømsvigt, vandpåfyldning, fejlbetjening af varmepumpen, eller fejlbetjening, fejljustering og indstilling af klimastyringen
- genudkald til defekte komponenter der ikke ønskes udskiftet.

### 8. Misligholdelse

Hvis en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, har den anden part ret til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. Kundens manglende opfyldelse af betalingsforpligtelser eller dennes unkladelse af at foretage de påpegede og nødvendige forebyggende foranstaltninger. I forbindelse med en parts ophævelse af aftalen, skal den anden part erstatte dens tab, idet ENOVA A+'s ansvar er begrænset som anført i punkt 13.

### 9. Overdragelse

Overdrages ejendommen, kan den nye ejer normalt indtræde i aftalens rettigheder og forpligtelser, medmindre denne ikke opfylder de almindelige betingelser for at blive omfattet af aftalen. Ejendommens ejer er forpligtet til at give den nye ejer meddelelse herom.

### 10. Fornyelse og opsigelse af Serviceaftalen

Aftalen kan af hver af parterne opsiges med én måneds skriftlig varsel til hovedforfaldsdatoen. Aftaleperiode og hovedforfaldsdatoen er defineret i punkt 3.

Hvis Serviceaftalen ikke opsiges, fornyes den automatisk for en ny aftaleperiode.

Der refunderes ikke på kørende eller for sent opsagte serviceaftaler.

ENOVA A+ forbeholder sig ret til at opsiges en Serviceaftale såfremt Kunden ikke følger ENOVA A+'s anbefalinger vedr. varmepumpen og varmeanlægget.

ENOVA A+ forbeholder sig ret til at opsiges en Serviceaftale, hvor varmepumpen grundet alder eller slitage ikke kan bringes til at fungere uden væsentlige driftsstop eller funktionsfejl.

### 11. Betaling

Betaling for Serviceaftalen forfalder årligt forud ved periodens begyndelse. Ydelser og reservedele, der ikke er dækket af Serviceaftalen, faktureres løbende i forbindelse med serviceeftersyn eller tilkald.

### 12. Regulering af priser

ENOVA A+ forbeholder sig ret til at regulere Serviceaftalepriserne i takt med prisudviklingen eller ved andre forhold der påvirker omkostningsniveauet på Kundens Serviceaftaletype eller varmepumpen.

### 13. Ansvar

ENOVA A+ er alene forpligtet til at foretage service, reparation eller udskiftning i henhold til denne Serviceaftales almindelige bestemmelser på varmepumpeservice. Er en reparation mangelfuld, eller er der mangler ved materiale leveret i henhold til Serviceaftalen, afhjælper ENOVA A+ manglerne inden for rimelig tid. Indsigelser vedrørende mangelfulde serviceydelser eller mangler ved leverede reservedele skal meddeles ENOVA A+ i rimelig tid efter servicearbejds udførelse.

Uanset om ENOVA A+ kan ifalde mangelansvar, er ENOVA A+ ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, krav rejst af tredjemand og andre indirekte tab. Herunder forgæves afholdte udgifter, f.eks. til indkøb af materiale og installationsarbejde udført af tredjemand, der måtte opstå eller blive konstateret som følge af mangelfuld eller forsinket udførelse af servicearbejdet, mangler ved leveret materiel eller skader forårsaget af det leverede materiel.

ENOVA A+ er alene ansvarlig for skader, der er forårsaget af tjenesteydelser leveret af ENOVA A+, såfremt skaden er tilføjet ved forsætlig eller grov uagtsom adfærd.

### 14. Leveringshindringer og force majeure

Dersom ENOVA A+ eller Kunden bliver ude af stand til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser på grund af force majeure, suspenderes opfyldelsen af de forpligtelser, som påhviler den pågældende part i henhold til Serviceaftalen, så længe og i det omfang opfyldelsehindringen består. Den pågældende part skal tidligst muligt give den anden part meddelelse herom, herunder oplyse om de nærmere enkeltheder og den forventede varighed af force majeure. Den pågældende part skal søge at overvinde force majeure situationen så hurtigt som muligt.

Force majeure betyder omstændigheder, der indtræder efter indgåelsen af Serviceaftalen, og som er uden for den pågældende parts kontrol, såfremt den pågældende part har udvist den omhu, som kræves, og som ikke med rimelighed kunne overvindes.

Følgende omstændigheder skal, under forudsætning af at ovenstående er opfyldt, altid betragtes som force majeure: Ekstraordinære naturbegivenheder, samfundsfjendtlige handlinger, krige, ildsvåde samt arbejdsstridigheder (strejker, lock-out eller anden lignende urolighed på arbejdsmarkedet). Hvis en force majeure begivenhed medfører, at en part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser, skal dette sidestilles med, at den pågældende part er ude af stand til helt eller delvis at opfylde sine forpligtelser.

Pengemangel er ikke force majeure.

### 15. Tvister

Tvister mellem Kunden og ENOVA A+ afgøres efter dansk ret. Sager mod ENOVA A+ - med relation til ydelser leveret i henhold til disse almindelige betingelser - anlægges ved Civilretten i København.

### 16. Ikrafttræden og ændring

Disse almindelige betingelser for ENOVA A+ Serviceaftale er gældende fra den 1. januar 2015.

ENOVA A+ er berettiget til, når som helst, at ændre disse almindelige betingelser. Oplysninger om ændringer meddeles Kunden ved tilsendelse af nye almindelige betingelser eller på anden måde, som ENOVA A+ finder hensigtsmæssig. Såfremt ændringerne skyldes regulatoriske forhold, herunder påbud fra offentlige myndigheder, er Kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser, når meddelelse om ændringerne er kommet frem. Skyldes ændringerne andet end regulatoriske forhold, er Kunden forpligtet til at overholde de nye almindelige betingelser fra det i meddelelsen angivne tidspunkt, medmindre Kunden forinden har opsagt aftalen inden for den i meddelelsen angivne frist. Opsigelsen vil have virkning fra tidspunktet for ændringernes ikrafttræden.